

**PENELITIAN KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2020**

Naskah Publikasi



Oleh :

Ari Fatmawati A, SIP

Tri Mulyati, S.IPust.

Siti Musyarofah, S.IPust

Nasyid Nurhasan Fuad, S.IKom

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	2
1.4.2. Manfaat Praktis.....	2
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Konsep Kualitas Layanan.....	4
BAB III METODE PENELITIAN.....	7
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	7
3.2 Populasi dan Sampel Data.....	7
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	8
3.3.1 Jenis Data.....	8
3.3.2 Seumber Data.....	8
3.3.2.1 Sumber Data Primer.....	8
3.3.2.2 Sumber Data Sekunder.....	8
3.4 Variabel Indikator.....	8
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	9
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	9
3.7 Analisi Data.....	10
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
4.1 Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas	

Muhammadiyah Surakarta.....	12
4.1.1 Kehandalan (reliability).....	12
4.1.2 Daya Tanggap (responsiveness).....	16
4.1.3.Jaminan (assurance).....	19
4.1.4 Empathy (empati).....	23
4.1.5 Bukti Fisik (tangible).....	26
4.2 Pengaruh atau Dampak Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Proses Pembelajaran Pemustaka.....	30
BAB V PENUTUP	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perpustakaan UMS Buka Tepat Waktu.....	12
Tabel 2. Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada.....	13
Tabel 3. Layanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.....	14
Tabel 4. Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal.....	14
Tabel 5. Perpustakaan mampu menyediakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan Pemustaka.....	15
Tabel 6. Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat.....	16
Tabel 7. Petugas perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang.....	17
Tabel 8. Petugas perpustakaan bersungguh-sungguh melayani pemustaka.....	17
Tabel 9. Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam melayani kebutuhan Pemustaka.....	18
Tabel 10. Petugas perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi.....	19
Tabel 11. Petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan.....	19
Tabel 12. Petugas perpustakaan dalam menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operational Procedure (SOP).....	20
Tabel 13. Layanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.....	21
Tabel 14. Pemustaka mendapatkan informasi sesuai kebutuhan.....	21
Tabel 15. Koleksi yang dimiliki perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka.....	22
Tabel 16. Petugas Perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi.....	23
Tabel 17. Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan.....	24
Tabel 18. Petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi.....	24
Tabel 19. Perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka.....	25
Tabel 20. Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka.....	25
Tabel 21. Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman.....	26

Tabel 22. Sarana dan prasarana yang disediakan sesuai kebutuhan pemustaka.....	27
Tabel 23. Fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka.....	28
Tabel 24. Media informasi Perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan.....	29
Tabel 25. Koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)....	29
Tabel 26. Koleksi di Perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah.....	30
Tabel 27. Pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi/referensi.....	31
Tabel 28. Kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepatdan tepat.....	32
Tabel 29. Layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir.....	32
Tabel 30. Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir.....	33
Tabel 31. Rerata kepuasan responden terhadap variable kehandalan (reliability).....	34
Tabel 32. Rerata kepuasan responden terhadap variabel daya tanggap (responsiveness).....	34
Tabel 33. Rerata kepuasan responden terhadap variabel jaminan (assurance).....	35
Tabel 34. Rerata kepuasan responden terhadap variabel empati (em[haty]).....	35
Tabel 35. Rerata kepuasan responden terhadap varaiabel bukti fidik (tangible).....	36
Tabel 36. Rerata kepuasan responden terhadap dampak bagi pembelajaran mahasiswa (pemustaka).....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang mengemban tugas mendukung kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi lembaga induknya, dalam hal ini memberikan pelayanan kepada sivitas akademik secara maksimal. Berbagai macam jenis informasi yang dilayankan di Perpustakaan UMS dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka khususnya sivitas akademik UMS. Perpustakaan UMS dalam upaya meningkatkan layanan diantaranya adalah dengan mengetahui kepuasan pemustaka atau obyek yang dilayani di perpustakaan maka urgensinya penelitian ini perlu dilakukan survei berkaitan dengan kepuasan pemustaka baik kualitatif maupun kuantitatif.

Kepuasan layanan perpustakaan kepada pemustaka dapat dilihat dari upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya. Survei tentang kualitas layanan ini secara teoritik dengan menggunakan teori kualitas layanan dalam bidang jasa yaitu menurut Parasuraman, dan Rambat Lupiyoadi (2006:182) dimana model *servis quality* terdiri dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangiables*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dalam survei ini ditentukan sampel pemustaka Perpustakaan UMS dari sivitas akademika UMS yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang telah menggunakan perpustakaan UMS. Adapun variabel kepuasan pemustaka diukur dalam 6 dimensi kepuasan yaitu:

1. Kepuasan Pemustaka (Y) adalah penilaian pemustaka yang diberikan setelah menggunakan layanan jasa perpustakaan UMS.
2. Keandalan (*reliability*) adalah keandalan perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat dan dapat dipercaya kepada pemustaka
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesedian dan kesiapan petugas perpustakaan dalam memberikan dan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.
4. Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS.
5. Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya

6. Bukti Fisik (*tangibles*) adalah sarana dan prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dan ditambah dengan dampak (*impact*) adalah pengaruh pemanfaatan perpustakaan terhadap proses belajar mahasiswa

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Sejauhmana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan UMS
2. Sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan layanan Perpustakaan UMS

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dilihat dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada kajian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Selain itu agar memberikan sumbangan pemikiran dan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang kajian sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Perpustakaan UMS dalam menentukan kebijakan layanan Perpustakaan UMS.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Estimasi waktu penelitian pada bulan Januari – Februari 2020 dengan rincian sebagai berikut:

Observasi Awal	: 6 – 11 Januari 2020
Pengumpulan Teori	: 13 – 18 Januari 2020
Perumusan	: 20 – 25 Januari 2020
Pengumpulan Data	: 27 Januari – 22 Februari 2020
Analisis Data dan Pengumpulan Laporan	: 24 Februari – 21 Maret 2020

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran materi secara garis besar dalam penelitian ini, disusunlah sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi paparan yang mengantarkan pada pokok bahasan. Pada bagian bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini dan digunakan untuk memahami dan menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang jenis dan metode penelitian yang digunakan dalam desain dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode pengolahan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang membahas mengenai analisis data dan membahas tentang hasil penelitian .

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran perbaikan yang harus dilakukan untuk yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kualitas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka nya. Kualitas layanan perpustakaan diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa. Dengan demikian Layanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ pengguna. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh menjadi pengertian dari kualitas.

Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/ penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakannya. Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. menurut Parasuraman, dan Rambat Lupiyoadi (2006:182) dimana model *service quality* terdiri dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria pelayanan menurut Andi Prastowo (2016: 278-281) ada lima belas, yaitu:

- 1) Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 2) Reliabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.
- 3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.

- 4) Kecakapan para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
- 5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas. Maksudnya, pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- 6) Keramahan. Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung.
- 7) Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- 8) Komunikasi antara petugas dan pengguna. Komunikasi yang baik dengan pustakawan adalah bahwa pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.
- 9) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk menjaga pengguna agar tetap setia.
- 10) Kejelasan dan kepastian. Maksudnya, mengenai tata cara, rincian biaya layanan, dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- 11) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari bahaya, risiko dan keragu-ruguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan pada diri sendiri.
- 12) Mengerti harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.

- 13) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang digunakan dalam pemberian layanan, kartu mengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- 14) Efisien. Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Namun, tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.
- 15) Ekonomis. Kriteria ini maksudnya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya. Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan memberikan kepuasan bagi pemustaka.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain dan Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan desain kuantitatif. Kuantitatif dalam penelitian ini lebih spesifik dengan pendekatan survei. Menurut Martono (2012: 4) pendekatan survei yaitu tipe penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian survei, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis di dalam kuesioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden tersebut diolah menggunakan teknik analisis kuantitatif tertentu.

3.2 Populasi dan Sampel Data

Populasi menurut Sugiyono (2009: 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kemudian, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan anggota aktif yang selama tahun 2019 yang berkunjung ke perpustakaan lebih dari 10 kali dengan jumlah total sebanyak 2627 orang. Metode pengambilan sampel diambil dengan cara *purposive sampling* yakni pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian.

Rumus untuk pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai presisi 7 % dan tingkat kepercayaan 93 % yakni sebagai berikut:

$$n = N / N(d)^2 + 1$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 93% atau sig. = 0,07.

Sehingga didapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= 2627 / 2627(0.07)^2 + 1 \\ &= 2627 / 12.8723 + 1 \\ &= 2627 / 12.8724 \\ &= 204.08 \text{ (dibulatkan menjadi 204)} \end{aligned}$$

3.3 Jenis dan Sumber data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah dan dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang dimaksud disini menurut Arikunto (2006:129) adalah subjek darimana data dapat tersebut diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.3.2.1. Sumber Data Primer

Salah satu sumber data dalam penelitian yaitu sumber data primer. Menurut Azwar (2009: 91) data primer merupakan data tangan pertama, adalah data yang yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung pada objek yang akan diteliti di lapangan dengan menyebarkan kuesioner yang berhubungan dengan Kepuasan Pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UMS

3.3.2.2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Data sekunder disini seperti: data mengenai anggota perpustakaan, statistik pengunjung, dan profil dari perpustakaan.

3.4 Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan UMS. Adapun variabel kepuasan pemustaka diukur dalam 6 dimensi kepuasan yaitu:

- 1) Kepuasan Pemustaka (Y) adalah penilaian pemustaka yang diberikan setelah menggunakan layanan jasa perpustakaan UMS.
- 2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dan sikap karyawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesedian dan kesiapan petugas perpustakaan dalam memberikan dan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.

- 4) Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS.
 - 5) Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya
 - 6) Bukti Fisik (*tangiabls*) adalah sarana dan prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dan
- Selain itu apakah pemanfaatan layanan perpustakaan itu juga berdampak (impact) terhadap proses belajar mahasiswa.

3.5 Teknik pengumpulan data

Kuesioner merupakan alat pengumpul data yang digunakan dalam teknik komunikasi secara tidak langsung. Menurut Sugiyono (2009: 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan angket melalui google form kepada pemustaka yang telah berkunjung lebih dari 10 kali kunjungan ke Perpustakaan UMS selama tahun 2019. Kuesioner tersebut memiliki 30 butir pertanyaan yang mencakup beberapa variabel yaitu Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsivenes*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), serta Bukti Fisik (*tangibles*) dan dampak pemanfaatan perpustakaan terhadap proses belajar mahasiswa.

Penskoran kuesioner dengan menggunakan kategori jawaban terdiri dari 4 tingkat. Jawaban diberi skor dari nilai 1-4 : STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju.

3.6 Pengolahan Data

Pada tahapan ini dikumpulkan data yang akan diolah dan dimanfaatkan untuk menyimpulkan atau menjawab permasalahan yang ada dan menjadi pertanyaan peneliti. Proses pengolahan data yang akan dilakukan dalam kegiatan studi ini menurut Arikunto (2006: 235) adalah sebagai berikut:

1. Persiapan, meliputi: proses pengecekan jumlah kuesioner, kelengkapan data yang diantaranya meliputi: kelengkapan identitas, lembar kuesioner, dan kelengkapan isian kuesioner, sehingga apabila terdapat ketidaksesuaian dapat dilengkapi segera oleh peneliti.

2. Tabulasi data, yaitu mengelompokkan data agar mudah dalam melakukan proses analisis. Kegiatan dalam tabulasi data antara lain:
 - a. Memberi skor (*scoring*) terhadap item-item yang perlu diberi skor. Misalnya kuesioner yang berbentuk pilihan ganda.
 - b. Memberi kode pada item-item yang tidak diberi skor.
 - c. Mengubah jenis data, disesuaikan atau dimodifikasi dengan teknik analisis yang akan digunakan.
 - d. Memberikan kode (*coding*) dalam hubungannya dengan pengolahan data jika akan menggunakan komputer. Pengolahan data pada tahap ini memberikan data pada semua variabel.

3.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009: 147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Selanjutnya, teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputasi program SPSS (*Statistics Product And Service Solutions*) yaitu program komputer statistik yang mampu memproses data secara tepat dan cepat menjadi beberapa *output* yang dikehendaki peneliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menghitung skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Berdasarkan angket yang kita sebarakan mendapatkan responden sebanyak 227 responden. Sedangkan jumlah sampel yang memenuhi kuota untuk dapat dijadikan sebagai responden minimal 204 jadi dengan responden sebanyak 227 yang didapatkan sudah memenuhi criteria untuk bias dilakukan penelitian.

Untuk Mahasiswa dalam penelitian ini ditentukan bobot terendah adalah $1 \times 227 = 227$

Dan untuk bobot tertinggi adalah $4 \times 227 = 908$

Sementara untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus (Umar, 2001: 225)

$$RS = n(m-1)/m$$

Di mana

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan untuk rentang skala pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} RS &= 227 (4-1)/4 \\ &= 170,25 \text{ (dibulatkan menjadi 170)} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil rentang skala tersebut, maka akan diperoleh rentang skala sebagai berikut

Nilai/Skor	Tanggapan Responden
227 - 397	Sangat Tidak Sesuai Harapan
398 - 568	Tidak Sesuai Harapan
569 - 739	Sesuai Harapan
740 - 910	Sangat Sesuai Harapan

Posisi tersebut apabila diinterpretasikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai skor yang didapatkan berada dalam rentang 237 sampai 397, maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) sangat tidak sesuai dengan harapan.
- 2) Jika nilai skor yang dihasilkan berada dalam rentang 398 sampai 568, maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) tidak sesuai dengan harapan.
- 3) Jika nilai skor yang didapatkan berada dalam rentang 569 sampai 739, maka kepuasan pemustaka terhadap maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) sesuai dengan harapan.
- 4) Jika nilai skor yang dihasilkan berada dalam rentang 740 sampai 910, maka kepuasan pemustaka terhadap maka kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) sangat sesuai dengan harapan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2020

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan anggota aktif yang telah berkunjung lebih dari 10 kali ke perpustakaan UMS pada tahun 2019 sebanyak 2627 orang. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Februari 2020. Metode pengambilan sampel diambil dengan cara *purposive sampling* yakni pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian.

Rumus untuk pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan nilai presisi 7% dan tingkat kepercayaan 93 % dan didapatkan jumlah responden sebanyak 227 responden. Pada kuesioner yang disebar terdiri dari 30 pertanyaan tentang kepuasan pemustaka terhadap Kualitas layanan Perpustakaan. 25 pertanyaan tersebut mencakup beberapa variabel yaitu Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), dan Bukti Fisik (*tangibles*) serta 5 pertanyaan mengenai dampak layanan perpustakaan terhadap proses belajar mahasiswa.

4.1.1 Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah keandalan perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat dan dapat dipercaya seperti ketepatan waktu dan kemampuan serta sikap petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Tabel 1. Perpustakaan UMS Buka Tepat Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	2	.9	.9	1.3
	Setuju	98	43.2	43.2	44.5
	Sangat Setuju	126	55.5	55.5	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Perpustakaan UMS buka tepat waktu	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	126	98	2	1
	Jumlah	504	294	4	1
	Jumlah Total	803			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Perpustakaan UMS buka tepat waktu didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 orang (0,9%) menyatakan tidak setuju, 98 orang (43,2%) menyatakan setuju dan 126 orang (55,5%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan UMS buka tepat waktu dikategorikan sangat sesuai harapan

Tabel 2. Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.8
Setuju	133	58.6	58.6	60.4
Sangat Setuju	90	39.6	39.6	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
2	Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	90	133	3	1
	Jumlah	360	399	6	1
	Jumlah Total	766			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 orang (1,3%) menyatakan tidak setuju, 133 orang (58,6%) menyatakan setuju dan 90 orang (39,6%) menyatakan sangat

setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang sudah sesuai dengan prosedur dikategorikan sangat sesuai harapan

Tabel 3. Jam Layanan Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	23	10.1	10.1	11.0
	Setuju	131	57.7	57.7	68.7
	Sangat Setuju	71	31.3	31.3	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
3	Jam Layanan Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	71	131	23	9
	Jumlah	284	393	46	9
	Jumlah Total	732			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Jam Layanan Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 23 orang (10,1%) menyatakan tidak setuju, 131 orang (57,7%) menyatakan setuju dan 71 orang (31,3%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap jam layanan perpustakaan sudah sesuai kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 4. Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	4	1.8	1.8	2.6

Setuju	150	66.1	66.1	68.7
Sangat Setuju	71	31.3	31.3	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
4	Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	71	150	4	2
	Jumlah	284	450	8	2
	Jumlah Total	744			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 orang (1,8%) menyatakan tidak setuju, 150 orang (66,1%) menyatakan setuju dan 71 orang (31,3%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal dikategorikan sangat sesuai harapan

Tabel 5. Perpustakaan mampu menyediakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	21	9.3	9.3	10.1
	Setuju	148	65.2	65.2	75.3
	Sangat Setuju	56	24.7	24.7	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
5	Perpustakaan mampu menyediakan informasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	56	148	21	2
	Jumlah	224	444	42	2
	Jumlah Total	692			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Perpustakaan mampu menyediakan informasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 21 orang (9,3%) menyatakan tidak setuju, 148 orang (65,2%) menyatakan setuju dan 56 orang (24,7%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka dikategorikan sesuai harapan

4.1.2 Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah daya tanggap perpustakaan/unit dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, petugas memberikan informasi dengan jelas dan kesedian, kesiapan petugas dalam membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhannya.

Tabel 6. Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	5	2.2	2.2	2.6
	Setuju	161	70.9	70.9	73.6
	Sangat Setuju	60	26.4	26.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
6	Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	60	161	5	1
	Jumlah	240	483	10	1
	Jumlah Total	734			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 orang (2,2%) menyatakan tidak setuju, 161 orang (70,9%) menyatakan setuju dan 60 orang (26,4%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan mampu memberikankan

layanan dengan cepar dikategorikan sesuai harapan

Table 7. Petugas Perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	10	4.4	4.4	4.8
	Setuju	157	69.2	69.2	74.0
	Sangat Setuju	59	26.0	26.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
7	Petugas Perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	59	157	10	1
	Jumlah	236	471	20	1
	Jumlah Total	728			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 10 orang (4,4 %) menyatakan tidak setuju, 157 orang (69,2%) menyatakan setuju dan 59 orang (26%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan mampu sigap melayani pemustaka yang datang dikategorikan sesuai harapan

Tabel 8. Petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	8	3.5	3.5	4.0
	Setuju	150	66.1	66.1	70.0
	Sangat Setuju	68	30.0	30.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
8	Petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka	4	3	2	1

	Jawaban Reponden	68	150	8	1
Jumlah		272	450	16	1
Jumlah Total		739			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 8 orang (3,5 %) menyatakan tidak setuju, 150 orang (66,1%) menyatakan setuju dan 58 orang (30%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka dikategorikan sesuai harapan

Tabel 9. Petugas Perpustakaan memiliki pengetahuan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	4.0	4.0	4.0
	Setuju	154	67.8	68.1	72.1
	Sangat Setuju	63	27.8	27.9	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
9	Petugas Perpustakaan memiliki pengetahuan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	63	154	9	0
Jumlah		252	462	18	0
Jumlah Total		732			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, 9 orang (4%) menyatakan tidak setuju, 154 orang (67,8%) menyatakan setuju dan 63 orang (27,8%) menyatakan sangat setuju sedangkan 1 orang (0,4%) tidak menjawab.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan

Tabel 10. Petugas Perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	17	7.5	7.5	7.9
	Setuju	141	62.1	62.1	70.0
	Sangat Setuju	68	30.0	30.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
10	Petugas Perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	68	141	17	1
	Jumlah	272	423	34	1
	Jumlah Total	730			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 17 orang (7,5 %) menyatakan tidak setuju, 141 orang (62,1%) menyatakan setuju dan 68 orang (30%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi dikategorikan sesuai harapan

4.1.3 Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS

Tabel 11. Petugas Perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	10	4.4	4.4	4.8
	Setuju	148	65.2	65.2	70.0
	Sangat Setuju	68	30.0	30.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
11	Petugas Perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	68	148	10	1
	Jumlah	272	444	20	1
	Jumlah Total	737			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 10 orang (4,4 %) menyatakan tidak setuju, 148 orang (65,2%) menyatakan setuju dan 68 orang (30%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan dikategorikan sesuai harapan

Tabel 12. Petugas Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operation Prosedure (SOP)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	7	3.1	3.1	3.5
	Setuju	150	66.1	66.1	69.6
	Sangat Setuju	69	30.4	30.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
12	Petugas Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operation Prosedure (SOP)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	69	150	7	1
	Jumlah	276	450	14	1
	Jumlah Total	741			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operation Prosedure (SOP) didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, 150 orang (66,1%) menyatakan setuju dan 69 orang (30,4%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operation Prosedure (SOP) dikategorikan sangat sesuai harapan

Tabel 13. Layanan Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
Tidak Setuju	13	5.7	5.7	6.6
Setuju	152	67.0	67.0	73.6
Sangat Setuju	60	26.4	26.4	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
13	Layanan Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	60	152	13	2
	Jumlah	240	456	26	2
	Jumlah Total	724			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Layanan Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 13 orang (5,7 %) menyatakan tidak setuju,

152 orang (67%) menyatakan setuju dan 60 orang (26,4%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan Layanan Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan

Tabel 14. Pemustaka mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	14	6.2	6.2	7.1
	Setuju	148	65.2	65.8	72.9
	Sangat Setuju	61	26.9	27.1	100.0
	Total	225	99.1	100.0	
Missing	System	2	.9		
Total		227	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
14	Pemustaka mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	61	148	14	2
	Jumlah	244	444	28	2
	Jumlah Total	718			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Pemustaka mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 orang (6,2%) menyatakan tidak setuju, 148 orang (65,2%) menyatakan setuju dan 61 orang (26,9%) menyatakan sangat setuju sedangkan 2 0,9%) orang tidak menjawab.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap pemustaka mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan dikategorikan sesuai harapan.

Tabel 15. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	5	2.2	2.2	2.2
	Tidak Setuju	55	24.2	24.2	26.4

Setuju	127	55.9	55.9	82.4
Sangat Setuju	40	17.6	17.6	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
15	Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	40	127	55	5
	Jumlah	160	381	110	5
	Jumlah Total	656			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 5 orang (2,2%) menyatakan sangat tidak setuju, 55 orang (24,2%) menyatakan tidak setuju, 127 orang (55,9%) menyatakan setuju dan 40 orang (17,6%) menyatakan sangat setuju sedangkan 2 orang (0,9%) orang tidak menjawab.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap koleksi yang dimiliki Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dikategorikan sesuai harapan

4.1.4 Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya

Tabel 16. Petugas Perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	24	10.6	10.6	10.6
	Setuju	159	70.0	70.0	80.6
	Sangat Setuju	44	19.4	19.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
16	Petugas Perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	44	159	24	0
	Jumlah	176	477	48	.0
	Jumlah Total	701			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi didapatkan hasil bahwa dari 227 responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, 24 orang (10,6%) menyatakan tidak setuju, 159 orang (70%) menyatakan setuju dan 44 orang (19,4%) menyatakan sangat setuju

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi dikategorikan sesuai harapan

Tabel 17. Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	5.7	5.7	5.7
	Setuju	128	56.4	56.4	62.1
	Sangat Setuju	86	37.9	37.9	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
17	Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	86	128	13	0
	Jumlah	344	384	26	0
	Jumlah Total	754			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan didapatkan hasil bahwa dari 227 responden Tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, 13 orang (5,7%) menyatakan tidak setuju, 128 orang (56,4%) menyatakan setuju dan 86 orang (55,5%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan sangat sesuai harapan.

Tabel 18. Petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Setuju	147	64.8	65.0	65.9
	Sangat Setuju	77	33.9	34.1	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
18	Petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	77	147	2	0
Jumlah		308	441	4	0
Jumlah Total		753			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi didapatkan hasil bahwa dari 227 responden yidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, 2 orang (0,9%) menyatakan tidak setuju, 147 orang (64,8%) menyatakan setuju dan 77 orang (33,9%) menyatakan sangat setuju dan 1 orang (0,4%) tidak menjawab.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi dikategorikan sangat sesuai harapan.

Tabel 19. Petugas Perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	3.5	3.5	3.5
	Setuju	152	67.0	67.0	70.5
	Sangat Setuju	67	29.5	29.5	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
19	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	67	152	9	0
	Jumlah	268	456	18	0
	Jumlah Total	742			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, 9 orang (3,5%) menyatakan tidak setuju, 152 orang (67%) menyatakan setuju dan 67 orang (29,5%) menyatakan sangat setuju

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan

Tabel 20. Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	14	6.2	6.2	6.2
Setuju	156	68.7	68.7	74.9
Sangat Setuju	57	25.1	25.1	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
20	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	57	156	14	0
	Jumlah	228	468	28	0
	Jumlah Total	724			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju, 14 orang (6,2%) menyatakan tidak setuju, 156 orang (68,7%) menyatakan setuju dan 57 orang (25,1%) menyatakan sangat setuju

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka dikategorikan sesuai harapan

4.1.5 Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti Fisik (*tangibles*) adalah sarana prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka

Tabel 21. Ruang Perpustakaan selalu bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	2	.9	.9	1.3
	Setuju	93	41.0	41.0	42.3
	Sangat Setuju	131	57.7	57.7	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
21	Ruang Perpustakaan selalu bersih dan nyaman	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	131	63	2	1
	Jumlah	524	189	4	1
	Jumlah Total	718			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Ruang Perpustakaan selalu bersih dan nyaman didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 2 orang (0,9%) menyatakan tidak setuju, 93 orang (41%) menyatakan setuju dan 131 orang (57,7%) menyatakan sangat setuju

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap Ruang Perpustakaan selalu bersih dan nyaman dikategorikan sesuai harapan

Tabel 22. Sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	16	7.0	7.1	8.0
	Setuju	120	52.9	53.1	61.1
	Sangat Setuju	88	38.8	38.9	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
22	Sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	88	120	16	2
	Jumlah	352	360	32	2
	Jumlah Total	746			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas mengenai Sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 16 orang (7%) menyatakan tidak setuju, 120 orang (52,9%) menyatakan setuju dan 88 orang (38,8%) menyatakan sangat setuju dan 1 orang (0,4%) tidak menjawab.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka dikategorikan sangat sesuai harapan

Table 23. Fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	22	9.7	9.8	10.7
	Setuju	131	57.7	58.2	68.9
	Sangat Setuju	70	30.8	31.1	100.0
	Total	225	99.1	100.0	

Missing	System	2	.9		
Total		227	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
23	Fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	70	131	22	2
	Jumlah	280	393	44	2
	Jumlah Total	719			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas Fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 22 orang (9,7%) menyatakan tidak setuju, 131 orang (57,7%) menyatakan setuju dan 70 orang (30,8%) menyatakan sangat setuju sedangkan 2 orang (0,9%) menjawab tidak menjawab

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka dikategorikan sesuai harapan

Table 24. Media informasi Perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
Tidak Setuju	10	4.4	4.4	4.8
Setuju	140	61.7	61.7	66.5
Sangat Setuju	76	33.5	33.5	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
24	Media informasi Perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	76	140	10	1
	Jumlah	304	420	20	1
	Jumlah Total	745			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas Media informasi Perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan

didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 10 orang (4,4%) menyatakan tidak setuju, 140 orang (61,7%) menyatakan setuju dan 76 orang (33,5%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap media informasi perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan dikategorikan sangat sesuai harapan

Tabel 25. Koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	59	26.0	26.0	27.3
	Setuju	129	56.8	56.8	84.1
	Sangat Setuju	36	15.9	15.9	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
25	Koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	36	129	59	3
	Jumlah	144	387	118	3
	Jumlah Total	652			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di Koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date) didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 3 orang (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 59 orang (26%) menyatakan tidak setuju, 129 orang (56,8%) menyatakan setuju dan 36 orang (15,9%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date) dikategorikan sesuai harapan

4.2 Pengaruh atau dampak layanan dan pemanfaatan perpustakaan terhadap proses belajar pemustaka

Tabel 26. Koleksi di Perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.4	.4	.4
	2	26	11.5	11.5	11.9
	3	141	62.1	62.4	74.3
	4	58	25.6	25.7	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
26	Koleksi di Perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	58	141	26	1
	Jumlah	232	423	52	1
	Jumlah Total	708			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di Koleksi di Perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 26 orang (11,5%) menyatakan tidak setuju, 141 orang (62,1%) menyatakan setuju dan 58 orang (25,6%) menyatakan sangat setuju sedangkan 1 orang (0,4%) tidak menjawab.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap koleksi di perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah dikategorikan sesuai harapan

Tabel 27. Pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi/referensi sebagai bahan menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	13	5.7	5.7	6.6
	Setuju	155	68.3	68.3	74.9
	Sangat Setuju	57	25.1	25.1	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
27	Pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi /referensi sebagai bahan menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	57	155	13	2
	Jumlah	228	465	26	2
	Jumlah Total	721			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di Pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi referensi sebagai bahan menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 2 orang (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 13 orang (5,7%) menyatakan tidak setuju, 155 orang (68,3%) menyatakan setuju dan 57 orang (25,1%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi /referensi sebagai bahan menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dikategorikan sesuai harapan

28. Kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepat dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	18	7.9	7.9	8.4
	Setuju	146	64.3	64.3	72.7

Sangat Setuju	62	27.3	27.3	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
28	Kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepat dan tepat	4	3	2	1
	Jawaban Responden	62	146	18	1
	Jumlah	248	438	36	1
	Jumlah Total	723			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di Kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepat dan tepat didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 18 orang (7,9%) menyatakan tidak setuju, 146 orang (64,3%) menyatakan setuju dan 62 orang (27,3%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan pemustaka terhadap kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepat dan tepat dikategorikan sesuai harapan

Tabel 29. Layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
Tidak Setuju	14	6.2	6.2	6.6
Setuju	148	65.2	65.2	71.8
Sangat Setuju	64	28.2	28.2	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
29	Layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	64	146	14	1
	Jumlah	256	438	28	1
	Jumlah Total	723			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di Layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 orang (6,2%) menyatakan tidak setuju, 146 orang (64,3%) menyatakan setuju dan 64 orang (28,2%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 569 sampai 739 maka kepuasan terhadap layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dikategorikan sesuai harapan

Tabel 30. Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	1	.4	.4	.4
Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.9
Tidak Setuju	7	3.1	3.1	4.0
Setuju	135	59.5	59.5	63.4
Sangat Setuju	83	36.6	36.6	100.0
Total	227	100.0	100.0	

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
30	Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir	4	3	2	1
	Jawaban Reponden	83	135	7	1
	Jumlah	332	405	14	1
	Jumlah Total	752			

Hasil penelitian berdasarkan tabel di Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir didapatkan hasil bahwa dari 227 responden 1 orang (0,4%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 orang (3,1%) menyatakan tidak setuju, 135 orang (59,5%) menyatakan setuju dan 83 orang (36,6%) menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan tabel di atas jawaban responden berada direntang skala 740 sampai 910 maka kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dikategorikan sesuai

harapan

Berdasarkan hasil perhitungan per item pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, maka bisa diambil rata-rata untuk setiap dimensi kepuasan sebagai berikut :

Tabel. 31 Rerata kepuasan responden terhadap variable kehandalan (*reliability*)

No	Item Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	S	SS	Lainnya
	Kehandalan (<i>reliability</i>)					
	1. Perpustakaan UMS Buka tepat waktu	0,4%	0,9%	43,2%	55,5%	
	2. Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada	0,4%	1,3%	58,6%	39,6%	
	3. Jam Layanan Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	0,9%	10,1%	57,7%	31,3%	
	4. Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan handal	0,9%	1,8%	66,1%	31,3%	
	5. Perpustakaan mampu menyediakan informasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka	0,9%	9,3%	65,2%	24,7%	
	Jumlah Rerata	0.70%	4.68%	58.16%	36.48%	

Tabel 32. Rerata kepuasan responden terhadap variable daya tanggap (*responsiveness*)

No	Item Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	S	SS	Lainnya
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)					
2	6. Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat	0,4%	2,2%	70,9%	26,4%	
	7. Petugas Perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang	0,4%	4,4%	62,9%	26%	
	8. Petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka	0,4%	3,5%	66,1%	30%	
	9. Petugas Perpustakaan memiliki pengetahuan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka		4%	67,8%	27,8%	0,4%
	10. Petugas Perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi	0,4%	7,5%	62,1%	30%	
	Jumlah Rerata	0.32%	4.32%	65.96%	28%	0.08%

Tabel 33. Rerata kepuasan responden terhadap variable Jaminan (*assurance*)

No	Item Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	S	SS	Lainnya
	Jaminan (<i>assurance</i>)					
3	11. Petugas Perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan	0,4%	4,4%	65,2%	30%	
	12. Petugas Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operation Prosedure (SOP)	0,4%	3,1%	66,1%	30,4%	
	13. Layanan Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka	0,9%	5,7%	67%	26,4%	
	14. Pemustaka mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan	0,9%	6,2%	65,2%	26,9%	0,9%
	15. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	2,2%	24,2%	55,9%	17,6%	0,9%
	Jumlah Rerata	0.96%	8.72%	63.88%	26.26%	0.36%

Tabel 34. Rerata kepuasan responden terhadap variable Empati (*emphaty*)

No	Item Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	S	SS	Lainnya
	Empati (<i>emphaty</i>)					
4	16. Petugas Perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi		10,6%	70%	19,4%	
	17. Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan		5,7%	56,4%	55,5%	
	18. Petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi		0,9%	64,8%	33,9%	0,4%
	19. perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka		3,5%	67%	29,5%	
	20. Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka		6,2%	68,7%	25,1%	
	Jumlah Rerata		5.38%	65.38%	32.68%	0.08%

Tabel 35. Rerata kepuasan responden terhadap variable Bukti Fisik (*tangiables*)

No	Item Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	S	SS	Lainnya
	Bukti Fisik (<i>tangiables</i>)					
5	21. Ruang Perpustakaan selalu bersih dan nyaman	0,4%	0,9%	41%	57,7%	
	22. Sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka	0,9%	7%	52,9%	38,8%	0,4%

	23. Fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka	0,9%	9,7%	57,7%	30,8%	0,9%
	24. Media informasi Perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan	0,4%	4,4%	61,7%	33,5%	
	25. Koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)	1,3%	26%	56,8%	15,9%	
	Jumlah Rerata	0.78%	10%	54.02%	35.34%	0.26%

Tabel 36. Rerata kepuasan responden terhadap variable Dampak (impact) bagi pembelajaran mahasiswa (pemustaka)

No	Item Pertanyaan	Keterangan				
		STS	TS	S	SS	Lainnya
	Dampak (impact) Kualitas Layanan Terhadap Pembelajaran Mahasiswa					
	26. Koleksi di Perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah	1,3%	11,5%	62,1%	25,6%	0,4%
	27. Pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi/referensi sebagai bahan menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir	0,9%	5,7%	68,3%	25,1%	
6	28. Kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepat dan tepat	0,4%	7,9%	64,3%	27,3%	
	29. Layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir	0,4%	6,2%	64,3%	28,2%	
	30. Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir	0,4%	3,1%	59,5%	36,6%	
	Jumlah Rerata	0.68%	6.88%	63.70%	28.56%	0.08%

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka didapatkan kesimpulan persepsi pemustaka dalam hal ini mahasiswa terhadap layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta sebagai berikut :

- 1) Rerata kepuasan responden terhadap variabel kehandalan (*reliability*) didapatkan hasil 36,48% sangat puas; 58,16% puas; 4,68% tidak puas; 0,70% sangat tidak puas;
- 2) Rerata kepuasan responden terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan hasil 28% sangat puas; 65,96% puas; 4,32% tidak puas 0,32% sangat tidak puas;
- 3) Rerata kepuasan responden terhadap variabel Jaminan (*assurance*) didapatkan hasil 26,26% sangat puas; 63,88% puas; 8,72% tidak puas; 0,96% sangat tidak puas;
- 4) Rerata kepuasan responden terhadap variabel Empati (*emphaty*) didapatkan hasil 32,68% sangat puas; 65,38% puas; 5,28% tidak puas; dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas;
- 5) Rerata kepuasan responden terhadap variabel Bukti Fisik (*tangibles*) didapatkan hasil 35,34% sangat puas; 54,02% puas; 10% tidak puas; 0,78% sangat tidak puas

Sedangkan rerata pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap proses pembelajaran pemustaka atau mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta didapatkan hasil 28,56% sangat puas; 63,70% puas; 6,88% tidak puas; 0,68% sangat tidak puas

Sehingga dapat disimpulkan dari kelima variabel dimensi kepuasan ditambah satu variable tentang pengaruh atau dampak kualitas layanan terhadap pembelajaran mahasiswa tersebut apabila kita ambil rata-rata, maka kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan UMS tahun 2020 didapatkan hasil 31,22% sangat puas; 61,85% puas; 6,59% tidak puas; 0,57% sangat tidak puas.

Berdasarkan jawaban responden pada penelitian kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan UMS dapat diketahui bahwa :

- a) Secara keseluruhan dari beberapa variabel kepuasan pemustaka seperti kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) sudah sesuai dengan harapan pemustaka yang dapat dilihat

dari rata-rata jawaban responden yang positif terhadap kualitas layanan perpustakaan UMS.

- b) Layanan yang ada di perpustakaan juga berpengaruh signifikan terhadap proses pembelajaran mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- c) Masih diperlukannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan terutama dari segi empati petugas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
- d) Perlu peningkatan kualitas layanan terutama dari koleksi perpustakaan yang menurut pemustaka masih kurang memenuhi kebutuhan mereka.

5.2 Saran

- 1) Kegiatan pelatihan regulasi emosi perlu dilakukan setiap setahun sekali agar memupuk rasa empati petugas perpustakaan UMS dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
- 2) Lebih meningkatkan ketersediaan koleksi yang lebih up to date dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan lebih aktif menggali informasi mengenai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Husein Umar. 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Martono, Nanang. 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif; Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prastowo, Adi. 2013. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2009. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Husein Umar. 2001. Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Martono, Nanang. 2012 Metode Penelitian Kuantitatif; Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prastowo, Adi. 2013. Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional. Yogyakarta: Diva Press.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

Survey Kepuasan Pemustaka Terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Kepada Yang Terhormat Pemustaka Perpustakaan UMS

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu

Dalam rangka untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UMS kami membutuhkan ide/masukan/saran dari pemustaka sehubungan dengan layanan dan keberadaan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk kegiatan tersebut kami mohon bantuan dan kerjasama Saudara/i agar dapat mengisi kuesioner. Jawaban saudara/i sangat membantu kami dalam mendapatkan masukan,ide serta evaluasi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas perpustakaan ke depan. Atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi WabarakatuhuPerpustakaan UMS

Nama/Inisial

Nim

Jawaban Anda

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

1. Perpustakaan UMS Buka tepat waktu

- ☐ 1. Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

2. Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada

- ☐ 1. Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

3. Jam Layanan Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

4. Petugas Perpustakaan mampu memberikankan layanan dengan handal

- ☐ 1. Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

5. Perpustakaan mampu menyediakan informasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka

- ☐ 1.Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

6. Petugas Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan cepat

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

7. Petugas Perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang

- ☐ 1. Sangat Tidak Setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

8. Petugas Perpustakaan bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

9. Petugas Perpustakaan memiliki pengetahuan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

10. Petugas Perpustakaan selalu membantu kesulitan pemustaka dalam mencari informasi

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

11. Petugas Perpustakaan disiplin dalam memberikan layanan

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

12. Petugas Perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operation Prosedure (SOP)

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

13. Layanan Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

14. Pemustaka mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

15. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

16. Petugas Perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan koleksi

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

17. Petugas Perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

18. Petugas Perpustakaan berpenampilan menarik dan rapi

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

19. perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

20. Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat setuju

21. Ruang Perpustakaan selalu bersih dan nyaman

- ☐ 1. Sangat tidak Setuju
- ☐ 2. Tidak setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

22. Sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan sesuai kebutuhan pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

23. Fasilitas akses informasi mudah dan memadai bagi pemustaka

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

24. Media informasi Perpustakaan membantu pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan koleksi yang ada di Perpustakaan

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

25. Koleksi di Perpustakaan mengikuti perkembangan dan terbaru (up to date)

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju
- ☐ Option 5

26. Koleksi di Perpustakaan sangat membantu untuk mendapatkan referensi yang tepat dalam menyelesaikan tugas dan tugas kuliah

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

27. Pelatihan-pelatihan (literasi Informasi) yang diselenggarakan Perpustakaan sangat membantu dalam memperoleh informasi/referensi sebagai bahan menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

28. Kemudahan akses informasi di perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir dengan cepat dan tepat

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

29. Layanan digital yang ada di Perpustakaan sangat membantu dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

30. Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

- ☐ 1. Sangat tidak setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 4. Sangat Setuju

30. Fasilitas perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah dan tugas akhir

- ☐ 4. Sangat Setuju
- ☐ 3. Setuju
- ☐ 2. Tidak Setuju
- ☐ 1. Sangat tidak setuju

Kirim

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir

FREQUENCIES VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30

/NTILES=4

/NTILES=5

/PERCENTILES=100.0

/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM SEMEAN MEAN MEDIAN MODE SUM SKEWNESS SESKEW KURTOSIS SEKURT

/GROUPED=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30

/BARCHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

		Statistics																																
N	Valid	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30			
	Missing	227	227	227	227	227	227	227	227	226	227	227	227	227	225	227	227	227	226	227	227	226	225	227	226	225	227	226	227	226	227	227		
Mean		3.54	3.38	3.19	3.28	3.21	3.26	3.24	3.21	3.25	3.22	3.21	3.21	3.19	3.19	2.89	3.00	3.32	3.33	3.26	3.19	3.56	3.30	3.20	3.28	2.87	3.13	3.18	3.19	3.21	3.31	3.21		
Std. Error of Mean		.036	.036	.043	.036	.040	.033	.035	.036	.034	.039	.036	.035	.038	.039	.047	.036	.038	.033	.034	.035	.036	.042	.043	.037	.045	.041	.037	.039	.037	.040	.037		
Median		3.65 ^a	3.39 ^a	3.21 ^a	3.29 ^a	3.16 ^a	3.24 ^a	3.22 ^a	3.27 ^a	3.25 ^a	3.24 ^a	3.26 ^a	3.28 ^a	3.21 ^a	3.22 ^a	2.89 ^a	3.10 ^a	3.34 ^a	3.31 ^a	3.27 ^a	3.20 ^a	3.57 ^a	3.34 ^a	3.23 ^a	3.30 ^a	2.86 ^a	3.16 ^a	3.20 ^a	3.21 ^a	3.23 ^a	3.34 ^a			
Mode		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
Std. Deviation		.542	.537	.643	.538	.588	.501	.529	.537	.512	.589	.549	.533	.568	.578	.706	.541	.578	.490	.514	.527	.540	.638	.639	.564	.676	.611	.560	.581	.564	.598	.564		
Variance		.294	.288	.414	.290	.357	.251	.280	.288	.263	.347	.302	.284	.322	.334	.497	.293	.334	.240	.264	.278	.292	.407	.408	.318	.457	.373	.314	.337	.318	.357	.318		
Skewness		-.738	-.177	-.403	-.240	-.306	-.158	-.009	-.090	.285	-.220	-.104	-.031	-.291	-.314	-.225	.066	-.171	.489	.279	.175	-.834	-.567	-.403	-.198	-.100	-.196	-.273	-.177	-.143	-.472	-.143		
Std. Error of Skewness		.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162	.162		
Kurtosis		.461	.178	.233	1.540	.798	1.132	.935	.635	-.206	.253	.558	.633	1.248	1.098	-.111	.349	.630	-.1592	-.370	.063	.631	.376	.290	.331	-.228	-.114	1.352	.387	.516	3.702	.516	3.702	
Std. Error of Kurtosis		.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322	.322		
Range		3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
Maximum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Sum		803	766	725	744	712	734	728	739	732	730	737	741	724	718	656	701	754	753	740	724	808	746	719	745	652	708	721	723	729	752	729	752	
Percentiles		20	2.97 ^a	2.67 ^a	2.41 ^a	2.24 ^a	2.32 ^a	2.37 ^a	2.47 ^a	2.51 ^a	2.50 ^a	2.57 ^a	2.57 ^a	2.45 ^a	2.44 ^a	2.14 ^a	2.37 ^a	2.57 ^a	2.57 ^a	2.57 ^a	2.45 ^a	2.97 ^a	2.57 ^a	2.42 ^a	2.57 ^a	2.14 ^a	2.37 ^a	2.44 ^a	2.47 ^a	2.47 ^a	2.47 ^a	2.57 ^a	2.57 ^a	
	25	3.04	2.80	2.56	2.69	2.52	2.64	2.61	2.66	2.64	2.60	2.64	2.67	2.58	2.58	2.27	2.49	2.71	2.74	2.66	2.69	3.06	2.68	2.57	2.68	2.26	2.51	2.57	2.57	2.60	2.72	2.60	2.72	
	40	3.35	3.18	3.00	3.09	2.93	3.04	3.01	3.06	3.04	3.02	3.05	3.07	3.00	3.00	2.64	2.86	3.13	3.13	3.06	2.99	3.37	3.12	3.00	3.09	2.62	2.91	2.98	2.99	3.02	3.13	3.02	3.13	
	50	3.55	3.39	3.23	3.29	3.16	3.24	3.22	3.27	3.25	3.24	3.26	3.28	3.21	3.22	2.89	3.10	3.34	3.33	3.27	3.20	3.57	3.34	3.23	3.30	2.86	3.16	3.20	3.21	3.23	3.34	3.23	3.34	
	60	3.75	3.59	3.45	3.50	3.38	3.45	3.43	3.48	3.46	3.46	3.47	3.49	3.43	3.43	3.15	3.32	3.55	3.54	3.48	3.42	3.77	3.55	3.45	3.51	3.12	3.38	3.41	3.43	3.45	3.55	3.45	3.55	
	75		3.89	3.79	3.81	3.72	3.76	3.75	3.79	3.77	3.78	3.79	3.80	3.75	3.75	3.56	3.66	3.87	3.84	3.79	3.73		3.88	3.79	3.83	3.53	3.72	3.73	3.75	3.77	3.86	3.77	3.86	
	80																																	
	100																																	

a. Calculated from grouped data.
b. Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	2	.9	.9	1.3
	Setuju	98	43.2	43.2	44.5
	Sangat Setuju	126	55.5	55.5	100.0
Total		227	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.8
	Setuju	133	58.6	58.6	60.4
	Sangat Setuju	90	39.6	39.6	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	23	10.1	10.1	11.0
	Setuju	131	57.7	57.7	68.7
	Sangat Setuju	71	31.3	31.3	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	4	1.8	1.8	2.6
	Setuju	150	66.1	66.1	68.7
	Sangat Setuju	71	31.3	31.3	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	21	9.3	9.3	10.1
	Setuju	148	65.2	65.2	75.3
	Sangat Setuju	56	24.7	24.7	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	5	2.2	2.2	2.6
	Setuju	161	70.9	70.9	73.6
	Sangat Setuju	60	26.4	26.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	10	4.4	4.4	4.8
	Setuju	157	69.2	69.2	74.0
	Sangat Setuju	59	26.0	26.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	8	3.5	3.5	4.0
	Setuju	150	66.1	66.1	70.0
	Sangat Setuju	68	30.0	30.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	4.0	4.0	4.0
	Setuju	154	67.8	68.1	72.1
	Sangat Setuju	63	27.8	27.9	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	17	7.5	7.5	7.9
	Setuju	141	62.1	62.1	70.0
	Sangat Setuju	68	30.0	30.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	10	4.4	4.4	4.8
	Setuju	148	65.2	65.2	70.0
	Sangat Setuju	68	30.0	30.0	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	7	3.1	3.1	3.5
	Setuju	150	66.1	66.1	69.6
	Sangat Setuju	69	30.4	30.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	13	5.7	5.7	6.6
	Setuju	152	67.0	67.0	73.6
	Sangat Setuju	60	26.4	26.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	14	6.2	6.2	7.1
	Setuju	148	65.2	65.8	72.9
	Sangat Setuju	61	26.9	27.1	100.0
	Total	225	99.1	100.0	
Missing	System	2	.9		
Total		227	100.0		

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	5	2.2	2.2	2.2
	Tidak Setuju	55	24.2	24.2	26.4
	Setuju	127	55.9	55.9	82.4
	Sangat Setuju	40	17.6	17.6	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	24	10.6	10.6	10.6
	Setuju	159	70.0	70.0	80.6
	Sangat Setuju	44	19.4	19.4	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	5.7	5.7	5.7
	Setuju	128	56.4	56.4	62.1
	Sangat Setuju	86	37.9	37.9	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Setuju	147	64.8	65.0	65.9
	Sangat Setuju	77	33.9	34.1	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	3.5	3.5	3.5
	Setuju	152	67.0	67.0	70.5
	Sangat Setuju	67	29.5	29.5	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	6.2	6.2	6.2
	Setuju	156	68.7	68.7	74.9
	Sangat Setuju	57	25.1	25.1	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	2	.9	.9	1.3
	Setuju	93	41.0	41.0	42.3
	Sangat Setuju	131	57.7	57.7	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	16	7.0	7.1	8.0
	Setuju	120	52.9	53.1	61.1
	Sangat Setuju	88	38.8	38.9	100.0
	Total	226	99.6	100.0	
Missing	System	1	.4		
Total		227	100.0		

P23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	22	9.7	9.8	10.7
	Setuju	131	57.7	58.2	68.9
	Sangat Setuju	70	30.8	31.1	100.0
	Total	225	99.1	100.0	
Missing	System	2	.9		
Total		227	100.0		

P24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	10	4.4	4.4	4.8
	Setuju	140	61.7	61.7	66.5
	Sangat Setuju	76	33.5	33.5	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tdak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	59	26.0	26.0	27.3
	Setuju	129	56.8	56.8	84.1
	Sangat Setuju	36	15.9	15.9	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

P26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.4	.4	.4
2	26	11.5	11.5	11.9
3	141	62.1	62.4	74.3
4	58	25.6	25.7	100.0
Total	226	99.6	100.0	
Missing System	1	.4		
Total	227	100.0		

P27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	2	.9	.9	.9
Tidak Setuju	13	5.7	5.7	6.6
Setuju	155	68.3	68.3	74.9
Sangat Setuju	57	25.1	25.1	100.0
Total	227	100.0	100.0	

P28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
Tidak Setuju	18	7.9	7.9	8.4
Setuju	146	64.3	64.3	72.7
Sangat Setuju	62	27.3	27.3	100.0
Total	227	100.0	100.0	

P29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.4
Tidak Setuju	14	6.2	6.2	6.6
Setuju	148	65.2	65.2	71.8
Sangat Setuju	64	28.2	28.2	100.0
Total	227	100.0	100.0	

P30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.4	.4	.4
	Sangat Tdak Setuju	1	.4	.4	.9
	Tidak Setuju	7	3.1	3.1	4.0
	Setuju	135	59.5	59.5	63.4
	Sangat Setuju	83	36.6	36.6	100.0
	Total	227	100.0	100.0	

Bar Chart



























































